

**KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN
MASYARAKAT (PUSKESMAS) CANGKRINGAN SLEMAN
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :

Rini Wiyati

NIM. 09402244043

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2013**

PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
(PUSKESMAS) CANGKRINGAN SLEMAN YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh :

RINI WIYATI

NIM. 09402244043

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal 20 Mei 2013

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Dosen Pembimbing



Rosidah, M.Si.

NIP. 19620422 198903 2 001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) CANGKRINGAN SLEMAN YOGYAKARTA**” oleh Rini Wiyati, NIM. 09402244043 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 14 Juni 2013 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Sudaryanto, M.Si.	Ketua Penguji		28/06-13
Rosidah, M.Si.	Sekretaris		28/06-13
Djihad Hisyam, M.Pd.	Penguji Utama		20/06-13

Yogyakarta, 28 Juni 2013

Fakultas Ekonomi



Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 002/4

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rini Wiyati

NIM : 09402244043

Jurusan/Prodi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat
(Puskesmas) Cangkringan Sleman Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Terbitkan oleh orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab .

Yogyakarta, 20 Mei 2013

Yang menyatakan,

Rini Wiyati

NIM. 09402244043

MOTTO

**“ALLAH TIDAK AKAN MEMBEBANI SESEORANG MELAINKAN SESUAI
DENGAN KESANGGUPANNYA”**

(QS. AL BAQARAH : 286)

**“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila
kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan
sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmu-
lah hendaknya kamu berharap”.**

(QS. Al Insyirah ayat 6-8)

**“Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar berada dalam kerugian,
kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat
menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi
kesabaran”.**

(QS. Al'Asr ayat 1-3)

PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur kepada ALLAH SWT Tuhan Yang Maha

Kuasa, saya persembahkan skripsi ini kepada :

- **Bapak dan Ibu Sadi Suwarno tercinta, orang tua saya yang telah memberikan kasih sayang, doa dan dukungan demi keberhasilan**
- **Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta**

KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) CANGKRINGAN SLEMAN YOGYAKARTA

Oleh :

Rini Wiyati

NIM. 09402244043

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Cangkringan Sleman Yogyakarta, tanggapan masyarakat tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkringan, dan hambatan-hambatan pelaksanaan pelayanan serta upaya yang ditempuh untuk mengatasi hambatan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan teknik purposif dan informan penelitian terdiri atas kepala puskesmas sebagai *key informan* (informan kunci), perawat, petugas tata usaha, petugas pendaftaran, kasir dan informan pendukung terdiri atas masyarakat sebagai pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaankualitas pelayanan publik di Puskesmas Cangkringan Sleman Yogyakarta, dari segi: 1) prosedur pelayanan pelaksanaannya masih cenderung lama, banyak masyarakat yang tidak membawa persyaratan pendaftaran, 2) waktu penyelesaian disesuaikan dengan keluhan pasien dan jenis pelayanan pasien, 3) biaya pelayanan belum terperinci secara jelas dan belum terpasang di ruang pendaftaran, 4) produk pelayanan masih terkendala dengan kurangnya petugas yang melayani, alat-alat kesehatan modern untuk pelayanan kepada pasien belum lengkap, 5) sarana prasarana belum memadai seperti komputer, internet, ruang tunggu, 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan masih ada yang kurang disiplin dalam melaksanakan tugasnya, 7) kemudahan akses untuk berobat belum memuaskan masyarakat pengguna pelayanan Puskesmas Cangkringan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Puskesmas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir Skripsi ini dapat terselesaikan. Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Cangkringan Sleman Yogyakarta” merupakan bentuk karya tulis yang wajib disusun oleh mahasiswa guna memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi pada Program Strata 1 Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini, penulis banyak mendapat pengarahan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan izin penelitian.
4. Ibu Rosidah, M.Si., Dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
5. Bapak Djihad Hisyam, M.Pd., Dosen Narasumber yang telah memberikan banyak saran dan guna perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Sudaryanto, M.Si., Ketua Penguji yang telah memberikan kritik dan saran guna perbaikan skripsi ini.
7. Bapak Maryadi, SKM., Kepala Puskesmas Cangkringan yang telah memberikan informasinya kepada peneliti.
8. Para Petugas Puskesmas Cangkringan Sleman Yogyakarta yang telah membantu selama penyusunan tugas akhir skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu diharapkan demi perbaikan lebih lanjut.

Yogyakarta, 20 Mei 2013

Penulis,

Rini Wiyati

NIM. 09402244043

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2. Pelayanan Prima.....	10
3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	12
4. Azas dan Tujuan Pelayanan Publik.....	14
5. Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	17
6. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	19
7. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	20
8. Manajemen Pelayanan Publik.....	22
9. Tata Ruang Perkantoran (<i>office layout</i>).....	24

10. Kualitas Pelayanan	26
11. Dimensi Kualitas Pelayanan	30
12. Kepuasan Konsumen	32
13. Faktor Penghambat Pelayanan Publik	33
B. Puskesmas	
1. Pengertian Puskesmas	34
2. Wilayah Kerja Puskesmas	35
3. Fungsi Puskesmas	35
4. Peran Puskesmas	36
5. Organisasi Puskesmas	37
C. Kerangka Pikir	39
D. Penelitian Yang Relevan	40
E. Pertanyaan Penelitian	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	42
C. Definisi Operasional	43
D. Informan Penelitian	43
E. Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data	45
G. Pemeriksaan Keabsahan Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Deskripsi Tempat Penelitian	48
a. Deskripsi Wilayah Cangkringan	48
b. Deskripsi Puskesmas Cangkringan Sleman Yogyakarta	53
c. Tujuan Umum Puskesmas Cangkringan Sleman Yogyakarta	54

d. Visi, Misi, Strategi dan Sasaran Puskesmas	
Cangkringan Sleman Yogyakarta	54
e. Kegiatan Puskesmas	56
f. Struktur Organisasi	58
2. Deskripsi Data Penelitian	
a. Prosedur Pelayanan	64
b. Waktu Penyelesaian	68
c. Biaya Pelayanan	69
d. Produk Pelayanan	72
e. Sarana dan Prasarana	74
f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	79
g. Kemudahan Akses	81
B. Pembahasan	
1. Prosedur Pelayanan Publik di Puskesmas Cangkringan Sleman	82
2. Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik di Puskesmas Cangkringan Sleman	84
3. Biaya Pelayanan Publik di Puskesmas Cangkringan Sleman	86
4. Produk Pelayanan Publik di Puskesmas Cangkringan Sleman	88
5. Sarana dan Prasarana Publik di Puskesmas Cangkringan Sleman	90
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik di Puskesmas Cangkringan Sleman	92
7. Kemudahan Akses Publik di Puskesmas Cangkringan Sleman	94
8. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Cangkringan Sleman Yogyakarta	96

9. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Cangkringan Sleman Yogyakarta	97
---	----

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	99
B. Implikasi	100
C. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA	103
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	105
-----------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Statis Kecamatan Cangkringan	48
2. Tarif Puskesmas di Kabupaten Sleman Pelayanan Poliklinik Umum	69
3. Tarif Puskesmas di Kabupaten Sleman Pelayanan Poliklinik Gigi dan Mulut	70
4. Tarif Puskesmas di Kabupaten Sleman Pelayanan 24 Jam Terbatas/UGD Puskesmas	70
5. Tarif Puskesmas di Kabupaten Sleman Pelayanan Laboratorim	71

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
1. Kerangka Pikir	39
2. Struktur Organisasi Puskesmas Cangkringan	63
3. Alur Pelayanan Pasien Puskesmas Cangkringan	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Wawancara	106
2. Pedoman Observasi	110
3. Dokumentasi	111
4. Transkrip Wawancara	115